**Informe de Mecanismos de Participación Ciudadana correspondiente a los meses de mayo hasta julio de 2022.**

**Registro Nacional de las Personas Naturales.**

* **Consultas ciudadanas:**

La Unidad de Acceso a la Información Pública realiza atención a la ciudadanía siendo estas, vía telefónica o mediante correo electrónico, brindando asesoría de diferente tipo con respecto a los servicios que brinda la institución. Es así que durante el período comprendido de los meses mayo, junio y julio 2022, se ha brindado asesoría a un total de 817 ciudadanas/os; de los cuales 492 fueron mujeres y 325 hombres.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **TELÉFONO** | **PRESENCIAL** | **CORREO ELECTRÓNICO** |
| MAYO | 118 | 3 | 200 |
| JUNIO | 122 | 0 | 185 |
| JULIO | 70 | 0 | 119 |
| TOTAL | 310 | 3 | 504 |

* **Sistema de Quejas y Avisos:**

Como parte del procedimiento atención, seguimiento de consultas, quejas y avisos en el cual se tiene como objetivo llevar el registro, clasificación, tratamiento, control y seguimiento ágil de respuesta oportuna y efectiva para la promoción de la participación ciudadana y la mejora institucional durante el período comprendido de mayo hasta julio de 2022; se recibieron un total de cuatro (4) quejas presentadas por whatsapp o llamadas telefónicas y por escrito, en relación al servicio y atención brindada en los centros de servicios de RNPN, oficina central y por el producto DUI. De igual forma se ha habilitado la página web <https://www.rnpn.gob.sv/contactenos/> para que la ciudadanía haga efectivo sus consultas, quejas y avisos en cuanto a los servicios que brinda la institución y se han colocados afiches de información en todos los Duicentros a nivel nacional y en oficinas central del RNPN, ello ha sido publicando constantemente en redes sociales.

DETALLE DE QUEJAS RECIBIDAS POR MES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MES** | **CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS** | **PORCENTAJE** |
| MAYO | 1 | 25% |
| JUNIO | 0 | 0% |
| JULIO | 3 | 75% |
| **TOTAL** | **4** | **100%** |

A continuación se detalla el origen de las quejas recibidas:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MESES** | **ORIGEN DE LA QUEJA** | **CANTIDAD DE QUEJAS** | **TIPO DE QUEJA** |
| MAYO  | DUICENTRO | 1 | PRODUCTO DUI |
| JULIO | CENTRO DE SERVICIO EXTERIOR | 1 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA |
| JULIO | OFICINA CENTRAL | 1 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA |
| JULIO | DUICENTRO | 1 | SERVICIO Y ATENCIÓN BRINDADA |

Comentario: Del cuadro anterior se puede observar que el total de quejas presentadas a esta unidad por las ciudadanas y los ciudadanos que utilizan los servicios que presta la institución, el 50% ha sido de ciudadanos en los centros de servicios DUI nacional, llamados Duicentros.